

令和4年度 仙台市図書館利用者からのご意見（4月～3月分）  
 —「ご意見・ご要望カード」に寄せられた意見から—

令和4年度は、7館全体で149件のご意見やご要望が寄せられました。

（令和5年3月31日現在）

	市民	泉	宮城野	太白	若林	広瀬	榴岡	全体
1 運営全般	4	9	1	12	1	0	0	27
2 資料・書架	7	5	4	13	0	0	1	30
3 施設・設備	10	6	1	8	2	0	1	28
4 利用者のマナー	5	5	3	2	3	0	0	18
5 職員の対応	7	3	3	6	3	0	0	22
6 システム関連	3	0	1	0	0	0	0	4
7 感染症関連	7	0	0	2	0	0	0	9
8 その他	4	2	0	5	0	0	0	11
合計（件数）	47	30	13	48	9	0	2	149

<主なご意見>

1 運営全般	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自由席が「満席」と表示されていたが、実際はたくさん空席があった。正確な情報を表示してほしい</li> <li>・1時間以上もスポーツ紙を見続け独占状態。30分までの時間制限にしてほしい</li> <li>・過去の新聞を閲覧する際、10日分まとめて綴ってあるため、他の人が見ているとずっと見ることができない。直近の10日分はバラバラに閲覧できるようにしてほしい</li> <li>・読書スペースが学生の勉強場所となっており、一般人はほとんど利用することができない。勉強スペースは別にルールを設けて設置すべきではないか</li> <li>・図書館カレンダーを1階に掲示してほしい</li> <li>・利用者カードのアプリ化をしてほしい</li> <li>・予約冊数の増、貸出期間の延長、予約多数資料の購入増を希望</li> </ul>
2 資料・書架	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不要となった資料を利用者に譲ってほしい</li> <li>・空襲の展示が良かった。毎年空襲や戦争に関わる展示をやっているのか</li> <li>・外国の作家のスリルあるもの、コミカルな文庫、恋愛ものなど多くしてほしい</li> <li>・ジェンダー、性教育、LGBTQに関する書籍を充実してほしい</li> <li>・高齢者向けの雑誌希望を2年位前に出しているが、まだ入っていない。高齢者にとって貴重な情報が入っている雑誌なので、できれば入れてほしい</li> <li>・深くて心に入ってくるようなコミックエッセイを置いてほしい</li> <li>・「映像が止まることがある」と書いてあるDVDは貸し出さないようにできないか</li> <li>・今どきの小中学生が好む品ぞろえにしてほしい</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本の配置がわかりにくい</li> <li>・予約した本を2カ月待っているが調査中から進まない。利用できるように早く手配してほしい</li> </ul>
3 施設・設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館全体が暗くて本が読みにくい。目にもあまりよくないと思うので、明るくしてほしい</li> <li>・館内Wi-Fiを整備してほしい</li> <li>・暖房の温度をもっと下げてもいいのではないかと</li> <li>・トイレを洋式化してほしい</li> <li>・自習するための場所を増やしてほしい</li> <li>・仙台駅、北仙台駅、勾当台公園駅に返却ポストが欲しい</li> </ul>
4 利用者のマナー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テーブルの下に大きな荷物を持ち込んで、長時間滞在している男性を最近見かける。衛生上等問題がないか点検の上、注意指導してほしい</li> <li>・わざわざ自由閲覧席を使う必要のない人が使っている</li> <li>・テスト勉強をする高校生が一般人に優先して席を占領していることはおかしい</li> <li>・閲覧席の使い方に問題がある利用者がある</li> <li>・閲覧席で高校生が勉強することは構わないが、ただスマホをいじったりおしゃべりするのはいかがなものか</li> <li>・図書貸出時、「図書へのアンダーライン、サイドライン記入の禁止」「図書への損傷等の場合は、当該同一本での弁償」の注意喚起をしてほしい</li> <li>・違法駐車が多い</li> </ul>
5 職員の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民図書館で予約資料の引取の際、2FのDVDも予約資料が来ていることを言ってくれる人と言ってくれない人がいるが、取り置き期限があるので、言う方向で統一してほしい</li> <li>・体調を悪くして横になっていたところ、休む場所を提供していただき、感謝します</li> <li>・要望の多い人（「大きい声で話して」「ゆっくり話して」など）に対して、落ち着いて対応していた姿を目にし、大変だったと思う</li> <li>・クレマーの人の話し声がうるさい。5分以上話し合うときは、別室へ移動させてほしい。声が響いて本を安心して読めない</li> <li>・CDを解説書とともに返却したが、解説書が未返却になっていた</li> <li>・探していた本を書棚から持ってきてもらい助かった</li> <li>・職員の態度が悪く、目も合わせずあしらう感じだった</li> <li>・カウンタースタッフのおしゃべりがうるさい</li> <li>・女性スタッフの対応が非常に悪い</li> </ul>
6 システム関連	<ul style="list-style-type: none"> <li>・検索画面の初期設定を「全館」でなく「自館」にしてほしい。結果一覧で「貸出可」でも「その図書館では貸出中」の場合、それが一覧でもわかるようにアイコンを付けてほしい</li> <li>・Web予約の際の受取館の初期設定を解除してほしい</li> <li>・キーボード操作から本を検索し、その本が書庫にある場合、印刷のボタンがなくて困る。タッチパネル操作から検索した場合は印刷ボタンがある</li> <li>・貸出票に請求記号も記載されるとありがたい</li> </ul>
7 感染症関連	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手指消毒用アルコールを受付閲覧の机あたりにも余裕があれば設置してほしい</li> <li>・本の除菌機が設置されている図書館も増えてきているようだが、仙台市図書館では導</li> </ul>

	<p>入する予定はないのか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 閲覧席は、いつも満員で使用できない。コロナにより席数が制限されているが、閲覧席の利用を希望する方のための対策を行って欲しい</li> <li>・ 館内のマスク着用について書いた貼り紙が少ないように思われるので、もっと沢山、他の場所にも貼り出していただきたい</li> <li>・ ディスタンスの制限の緩和、座りやすくなって助かる</li> <li>・ 非対面型のサービスを導入してほしい（ポスト返却、自動貸出機）</li> </ul>
8 その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 雨の時、折りたたみ傘用のビニールがあったら良いと思う</li> <li>・ 閉館時に流れる曲名が知りたい</li> <li>・ 貸出・返却の時に職員がしてもらえると助かることはありますか？</li> </ul>

### <対応できた事例>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 図書館カレンダーを施設の1階ロビーにも掲示した</li> <li>・ 要望のジャンルの図書についての仙台市図書館での所蔵数、他のジャンルの図書とバランスを取りながら充実していくこと、希望の図書が仙台市図書館で所蔵していない場合は「予約申込書」にてお申し出いただける旨を回答で伝えた</li> <li>・ 要望があった高齢者向けの雑誌について、他館で多くの利用実績があり、高齢の方の利用が多い状況もあることから、翌年度から購入することとした</li> <li>・ リクエスト受付の際、数カ月時間が必要な場合がある旨、説明を徹底した</li> <li>・ 照明設備等の改修工事を行い、照明の明るさを改善した</li> <li>・ 館内の温度について、節電に考慮しながら、できるだけ多くの皆様に快適に過ごしていただけるよう温度調整を図った</li> <li>・ 汚損した場合の取扱いに関し、図書館ホームページの「よくある質問・FAQ」に説明があるが、注意喚起のため、項目の見出しに「汚損」の語を加えた</li> <li>・ 市民図書館で予約資料を貸し出す際、同じ建物内にある映像音響ライブラリーに予約資料が届いている場合には、その旨を利用者の方にお伝えするよう、改めて職員に周知した</li> <li>・ 返却処理漏れ防止のため、ダブルチェックを確実に行うよう、全職員に周知、徹底を図った</li> <li>・ スタッフの対応が悪いとの意見を受け、当該職員への注意と指導を徹底し、さらに全職員にも接客・サービス向上について周知した</li> <li>・ 気持ちの良い接客を心がけるよう、改めて職員に指導した</li> <li>・ Web予約の受取館の設定をホームページ上で変更可能な旨を回答で伝えた</li> <li>・ 利用者の皆様の身体的距離、安心感を確保したうえで、より多くの利用者の皆様にゆっくりと本を閲覧していただくため、書架の間の椅子を増設した</li> <li>・ マスク着用に関するお知らせについて、より多くの方に目を留めていただけるよう掲示枚数を増やした</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染防止策として実施してきた閲覧席の制限を、令和5年2月末から撤廃した</li> </ul>
---